
2025

Procédure de qualification

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Position 3 : Série 6

DCO D

Interagir dans l'entreprise et dans la branche

oral

Situation critique « Transmettre l'ordre de travail complet »

Situation de départ

Vous travaillez comme gestionnaire du commerce de détail, avec une fonction de direction technique. Vous souhaitez déléguer la commande du mardi et du mercredi à une collègue, car le mercredi est votre jour de congé et le mardi comprend généralement de nombreuses réunions dans la succursale.

Tâche

Décrivez les mesures que vous prenez dans cette situation selon un ordre pratique.

Pour chaque mesure, expliquez pourquoi vous la prenez et dans quel ordre.

Pour ce faire, utilisez des phrases complètes en langue standard.

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes :

- L'apprenti(e) décrit-il/elle une procédure plausible dans la situation décrite ?
- L'apprenti(e) justifie-t-il/elle correctement sa démarche ?

Cadre temporel

5 minutes pour la préparation

5 minutes pour l'examen

Solution type

Situation critique « Transmettre l'ordre de travail complet »

Ordre	Mesure	Justification
1.	J'explique le contexte, l'objectif et le but de la tâche <ul style="list-style-type: none"> - Comment la tâche s'est présentée - Quel est l'objectif de la tâche - Quelle est l'utilité de la tâche 	Si on explique clairement l'utilité, le contexte et l'objectif du travail qu'on demande de faire à une personne, celle-ci sera d'autant plus motivée et efficace car elle comprend pourquoi elle doit effectuer ce travail.
2.	Je formule la tâche proprement dite Formuler le mandat... <ul style="list-style-type: none"> - de manière claire et compréhensible - en détaillant les différentes étapes Éviter les informations superflues (écrire ou faire écrire le travail à faire)	Il s'agit ici d'assurer que la collègue peut exécuter précisément toutes les composantes du travail. Sans quoi elle ne peut atteindre l'objectif.
3.	J'explique mes attentes par rapport à l'objectif <ul style="list-style-type: none"> - Dans quel délai le travail doit-il être effectué ? - Sous quelle forme le résultat doit-il être présenté ? - Comment la collègue doit-elle procéder pour y arriver ? 	Clarifier les différentes attentes permet de préciser le cadre général et de rendre l'objectif compréhensible.
4.	Je donne des informations sur les outils et les ressources <ul style="list-style-type: none"> - Quels sont les outils disponibles ? - Où peut-on les trouver ? - A qui la collègue peut-elle s'adresser en cas de questions ? - Qu'est-ce que la collègue peut décider elle-même et où doit-elle demander conseil ? 	Fournir des informations sur les outils et les ressources est précieux pour la personne qui accepte la tâche car elle peut ainsi se préparer au mieux et sait quels sont les outils et les ressources dont elle aura besoin pour s'exécuter.

Remarque : Les méthodes PEAK, AZPERK ou autres sont également prises en compte lors de l'acceptation des mandats. Dans la mesure où les apprenant(e)s peuvent les utiliser de manière logique pour l'attribution des tâches, il s'agit d'une alternative.